preguntas frecuentes

¿Cómo averiguo el saldo de mi cuenta prepagada?

Si usted abrió una cuenta en **OffenderConnect.com** puede controlar su cuenta por Internet, o puede llamar al sistema automatizado AdvancePay® de GTL® al 1-800-483-8314.

¿Recibiré un estado de cuenta mensual?

Los estados de cuenta mensuales no son enviados por correo. Si lo solicita, se le proporcionará el listado de sus llamadas. Así como con todas las llamadas por cobrar, le sugerimos a nuestros clientes que mantengan una lista de las llamadas aceptadas para verificación.

¿Qué pasa si el preso es liberado? ¿Se me devolverá el dinero restante en mi cuenta?

Comuníquese con el Departamento de Servicio AdvancePay® de GTL.® Para recibir el reembolso, el titular de la cuenta debe solicitarlo por escrito ya sea por correo o por fax. GTL® tratará de procesar los reembolsos en 30 días o a más tardar a los 60 días y solamente después de que haya verificado la viabilidad del método de pago utilizado. **Las cuentas que hayan estado inactivas por más de 90 días serán canceladas y los fondos que resten se perderán y no serán reembolsados.*** Se considera que una cuenta ha estado inactiva si no se han aceptado llamadas a dicho número de teléfono, ni se han hecho pagos a la cuenta por más de 90 días consecutivos. **Cuando se cierra la cuenta y se hace un reembolso, se le puede cobrar una tarifa por el trámite que se deducirá del saldo de la cuenta.***

¿Qué tarjetas de crédito aceptan?

Aceptamos Visa® y MasterCard® (incluyendo las tarjetas de débito y del banco) para establecer su cuenta prepagada.

Una vez que haya usado los $25.00 o $50.00 prepagados, ¿puedo cancelar mi cuenta y hacer que me cobren las llamadas de cobro revertido a través de mi compañía de teléfono local?

Una vez que un número telefónico ha sido establecido en la cuenta AdvancePay®, los clientes no pueden cambiar a otra forma de pago.

¿Qué pasa si el preso cuelga antes de que termine de hacer el pago con mi tarjeta de crédito para establecer la cuenta prepagada?

Si el preso cuelga, el proceso para establecer su cuenta continuará hasta que la autorización de su tarjeta de crédito sea procesada. Para asegurarse, el cliente deberá comunicarse con el Departamento de Servicio AdvancePay® de GTL®.

¿Son más caras las llamadas por cobrar si mi número de teléfono tiene una cuenta prepagada establecida?

No, las llamadas a través de nuestro Servicio AdvancePay® tienen el mismo precio que las llamadas por cobrar regulares. Sin embargo, con AdvancePay® los clientes pueden monitorear y manejar sus propias cuentas a través del Sistema Automatizado de AdvancePay®.

* Puede variar en cada estado.

controle su cuenta por internet

¿Puedo controlar mi cuenta electrónicamente?

Sí, los clientes de AdvancePay® ahora pueden controlar sus cuentas por Internet en www.offenderconnect.com. En este sitio Web usted podrá hacer pagos, ver el saldo, controlar los números de teléfono de su cuenta y más.

¿Puedo hacer un depósito a la cuenta del economato o fideicomiso electrónicamente?

Si el correccional permite que usted haga pagos a la cuenta del economato o fideicomiso a través de OffenderConnect, podrá hacerlo por Internet.

¿En cuánto tiempo podré ver los depósitos hechos a mi cuenta?

Los pagos hechos a través de OffenderConnect se acreditan a su cuenta rápidamente. Los pagos a cuentas telefónicas pueden acreditarse en apenas 5 minutos. Los pagos a la cuenta del economato o fideicomiso se acreditan pronto pero están sujetos a las normas del centro y pueden demorar de 1 a 2 días laborables dependiendo del centro.

¿Puede hacer el pago con una tarjeta de crédito o débito?

Sí. Usted puede usar su tarjeta de crédito o débito de Visa o de MasterCard para hacer el pago electrónico.

¿Qué pasa si no tengo una tarjeta de crédito o de débito?

Si no tiene una tarjeta de crédito o de débito, puede enviar el pago por correo o tal vez le convenga tener una tarjeta de débito prepagada. La tarjeta de débito prepagada solo le permite utilizar el dinero que pone en la tarjeta y para obtenerla no le revisan su crédito. Para obtener una tarjeta de débito sin el pago de un arancel por pedirla o por el servicio, visite www.connectnetwork.com y solicite su tarjeta. Usted podrá usar esta tarjeta en cualquier lugar donde acepten una tarjeta de débito de Mastercard, así como en OffenderConnect.com y el sistema automatizado de pago telefónico.

¿Qué necesito para usar OffenderConnect.com?

Usted puede usar este sitio Web fácilmente. Para inscribirse, lo único que necesita es una dirección de correo electrónico válida y una computadora que tenga acceso a Internet. Visite www.offendeconnect.com para abrir una cuenta, siga las instrucciones para el trámite y haga clic en el correo electrónico que le envía el sistema. Una vez que haya completado el proceso, podrá ingresar al sitio y controlar su cuenta.

www.offenderconnect.com

Departamento de Servicios AdvancePay®
PO Box 911722
Denver, CO 80291-1722
1-866-230-7761

SPANISH_4'12 7000101

@ 2012 Global Tel*Link, Corp. Todos los derechos reservados.

GTL®

ADVANCEPAY®

Un Servicio de GTL® para familiares de presos

Los clientes de AdvancePay® ahora pueden usar

OFFENDERCONNECT®

www.offenderconnect.com

ADVANCEPAY® información

GTL® SERVICIO PARA FAMILIARES DE PRESOS

Un servicio para familiares y amigos.

Ahora los familiares y amigos de los presos tendrán la opción de establecer una cuenta de llamadas prepagadas utilizando tarjetas de crédito, cheques, giros postales o Western Union. Las llamadas que de otro modo serían bloqueadas, ahora son posibles a través del programa AdvancePay® de GTL®.

¿Cómo funciona?

AdvancePay® les permite a los presos llamar a su número de teléfono sin las restricciones del servicio de facturación regular. Cuando un preso intenta llamar a un número no fracturable, AdvancePay® le dará a la persona a quien se desea llamar la opción de establecer una cuenta prepagada. Una vez que la cuenta esté establecida, se podrán recibir llamadas por cobrar a dicho número por un monto equivalente a la cantidad prepagada. Una vez que la cantidad se haya usado, el sistema le indicará al usuario que necesita añadir fondos en la cuenta.

Beneficios:

Los cargos de llamadas por cobrar no serán excesivos.

Cuando los fondos en su cuenta estén a punto de acabarse, el sistema automatizado se comunicará con usted para ofrecerle la opción de añadir dinero en su cuenta AdvancePay®.

Todas las transacciones ocurren al momento. Cuando el preso/recluso llama a número prepagado, el costo de la llamada es deducido de su cuenta AdvancePay® en cuanto termina la llamada.

¿Preguntas?

El Departamento de Servicio AdvancePay® está disponible para responder sus preguntas relacionadas a los cargos por servicio:

Número gratuito:
1-866-230-7761

Número de Fax:
251-473-2802

Horario de atención
Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 11:00 p.m. (Hora del Centro)

Sábados y domingos de 8:00 a.m. – 7:00 p.m. (Hora del Centro)

Dirección:
AdvancePay® Service Department
PO Box 911722
Denver, Colorado 80291-1722

Búscanos en la red:
www.offenderconnect.com

La manera más fácil de abrir una cuenta AdvancePay® es a través de www.offenderconnect.com. Usted puede abrir una cuenta, hacer los pagos y controlar el saldo. Los clientes también pueden hacerlo usando el sistema telefónico automatizado de GTL® pagando $25.00-$50.00 con una tarjeta de crédito (le pueden cobrar un arancel por el trámite).

Además de nuestro sistema telefónico automatizado y de nuestro sitio Web, puede abrir una cuenta prepagada y hacer los pagos correspondientes a través del departamento de servicio al cliente AdvancePay®, de Western Union® o enviando un cheque o giro postal.

El sistema está totalmente automatizado y puede acceder al mismo llamando al 1-800-483-8314.

¿Cómo evitar que su llamada sea desconectada?

Consejos útiles para evitar que la llamada de los reclusos/presos sea desconectada:

1. No trate de hacer una llamada de tres personas
2. No intente transferir una llamada
3. No ponga al recluso en espera
4. No use o conteste "llamadas en espera"
5. No oprima los números del aparato telefónico durante la llamada (ya sea del teléfono del recluso/preso o del teléfono al que se ha llamado)
6. No interrumpa la llamada por un período de tiempo, aun las pausas cortas pueden desconectar su llamada

Una vez que su número ha sido bloqueado, solo el dueño de la línea telefónica podrá desbloquearlo llamando al:

1-866-230-7761

Aviso: Todos los pagos AdvancePay® están sujetos a los impuestos y cargos por servicio correspondientes. Las especificaciones pueden cambiar sin notificación previa. Esta publicación puede ser duplicada y distribuida a los presos/reclusos y a sus familiares y amigos.

Sitio Web: www.GTL.net Control y pagos a la cuenta por Internet: www.offenderconnect.com